

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ “การให้บริการส่วนอาคารสถานที่”

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558

1. ผู้ประเมิน (รวม 227 คน)

สายวิชาการ	จำนวน	-	คน	ร้อยละ	(ไม่ระบุ)
สายปฏิบัติการ	จำนวน	-	คน	ร้อยละ	(ไม่ระบุ)
เพศชาย	จำนวน	123	คน	ร้อยละ	54.2
เพศหญิง	จำนวน	99	คน	ร้อยละ	43.6
ไม่ระบุเพศ	จำนวน	5	คน	ร้อยละ	2.2

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ความหมายค่าเฉลี่ย (Mean) ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 :100)

ค่าเฉลี่ยของคะแนน	4.51 – 5.00	หมายถึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	3.51 – 4.50	หมายถึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	2.51 – 3.50	หมายถึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	1.51 – 2.50	หมายถึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยของคะแนน	1.00 – 1.50	หมายถึงพอใจน้อยที่สุด

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Mean)
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ที่	ประเด็นที่วัดความพึงพอใจ	\bar{x} ปี 2555	\bar{x} ปี 2556	\bar{x} ปี 2557	\bar{x} ปี 2558	ระดับความพึงพอใจ 2557
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.69	3.90	4.05	4.17	พอใจมาก
2	ด้านกระบวนการให้บริการ	3.86	4.07	4.16	4.14	พอใจมาก
3	ด้านระบบการให้บริการ	3.69	3.92	4.02	4.09	พอใจมาก
4	ภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการ	3.65	3.87	4.01	4.05	พอใจมาก

ผลการวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ส่วนอาคารสถานที่

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตาม สถานภาพผู้รับบริการ เพศ และอายุ งานของผู้รับบริการ มีดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวน และร้อยละ สถานภาพผู้ประเมิน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามสถานภาพได้ดังนี้

สถานภาพผู้ประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
1. บุคลากรสายวิชาการ	9	3.97
2. บุคลากรสายปฏิบัติการ	218	96.03
รวม	227	100

ตารางที่ 2 ข้อมูลจำนวน และร้อยละ เพศ ของผู้ประเมิน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกตามเพศได้ดังนี้

- เพศหญิง จำนวน 99 คน (ร้อยละ 43.6)
- เพศชาย จำนวน 123 คน (ร้อยละ 54.2)
- ไม่ระบุเพศ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.2)

เพศผู้ประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
1. หญิง	99	43.6
2. ชาย	123	54.2
3. ไม่ระบุ	5	2.2
รวม	227	100

ตารางที่ 3 ข้อมูลจำนวน และร้อยละ อายุงาน ของผู้ประเมิน

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินครั้งนี้ จำแนกอายุงานได้ 6 ลำดับดังนี้

- ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 114 คน (ร้อยละ 50.22)
- รองลงมา มีอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป – 15 ปี จำนวน 40 คน (ร้อยละ 17.62)
- รองลงมา มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป – 10 ปี จำนวน 38 คน (ร้อยละ 16.74)
- รองลงมา มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป – 5 ปี จำนวน 35 คน (ร้อยละ 15.42)
- อายุงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 0 คน (ร้อยละ 0)
- ไม่ระบุอายุงาน จำนวน 0 คน (ร้อยละ 0)

อายุงานผู้ประเมิน	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุงานต่ำกว่า 1 ปี	0	0
2. อายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป – 5 ปี	35	15.42
3. อายุงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป – 10 ปี	38	16.74
4. อายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป – 15 ปี	40	17.62
5. อายุงานมากกว่า 15 ปี	114	50.22
6. ไม่ระบุ	0	0
รวม	227	100

6. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางชุดที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายชื่อ (ข้อ 1 – ข้อ 7)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D	ระดับความพอใจ
1. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการ	4.21	1.10	พอใจมาก
2. การให้บริการตรงตามความต้องการ	4.21	1.08	พอใจมาก
3. การให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้	4.20	1.21	พอใจมาก
4. ความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.12	1.14	พอใจมาก
5. การมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	4.14	1.24	พอใจมาก
6. ความเท่าเทียมในการให้บริการ	4.18	1.44	พอใจมาก
7. โดยภาพรวม <u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.17	1.15	พอใจมาก
รวม	4.17	1.15	พอใจมาก

ตารางชุดที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ เป็นรายข้อ (ข้อ 8- ข้อ 16)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D	ระดับความพอใจ
8. ความหลากหลายในช่องทางการขอใช้บริการ	4.18	1.14	พอใจมาก
9. ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ	4.18	1.18	พอใจมาก
10. การประชาสัมพันธ์ด้านการให้บริการ	4.08	1.25	พอใจมาก
11. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น โต๊ะ กรอกเอกสาร ที่นั่งรอ ฯลฯ	4.34	1.69	พอใจมาก
12. ความปลอดภัยในกระบวนการให้บริการ	4.35	1.61	พอใจมาก
13. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ	4.30	1.56	พอใจมาก
14. บรรยากาศของสถานที่ให้บริการ	4.33	1.57	พอใจมาก
15. ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ	4.18	1.46	พอใจมาก
16. โดยภาพรวมด้านกระบวนการให้บริการท่านมี ความพึงพอใจในระดับใด	4.14	1.37	พอใจมาก
รวม	4.14	1.37	พอใจมาก

ตารางชุดที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ เป็นรายข้อ (ข้อ 17- ข้อ 28)

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D	ระดับความพอใจ
17. การให้บริการเบิก – จ่าย วัสดุซ่อมบำรุง ตรงตาม คำขอเบิกจ่าย	4.41	1.80	พอใจมาก
18. การพิมพ์ข้อมูลแจ้งซ่อมผ่านระบบ MIS เข้าใจง่าย เหมาะสมกับการใช้งาน	4.23	1.25	พอใจมาก
19. การให้บริการด้านการรักษาความปลอดภัยและจรรยาบรรณ ความเหมาะสม	4.07	1.24	พอใจมาก
20. การให้บริการด้านยานพาหนะให้บริการได้ตรงตาม วัตถุประสงค์	4.17	1.31	พอใจมาก
21. การซ่อมบำรุงรักษาอาคารสถานที่เหมาะสมต่อการใช้งาน	4.13	1.18	พอใจมาก
22. การบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและปรับอากาศเพียงพอ กับการใช้งาน	4.18	1.16	พอใจมาก
23. การให้บริการจัดสถานที่ในงานกิจกรรมต่างๆได้เหมาะสม	4.22	1.34	พอใจมาก
24. อาคารสถานที่มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน	4.25	1.32	พอใจมาก
25. การบำรุงรักษาสภาพภูมิทัศน์ให้สวยงามสอดคล้อง กับธรรมชาติ	4.08	1.17	พอใจมาก
26. การให้บริการด้านน้ำประปามีความเหมาะสมและ เพียงพอ	4.11	1.10	พอใจมาก
27. การจัดการด้านขยะและน้ำเสียมีความเหมาะสม	4.07	1.29	พอใจมาก
28. โดยภาพรวมด้านระบบการให้บริการท่านมีความ พึงพอใจในระดับใด	4.09	1.11	พอใจมาก
รวม	4.09	1.11	พอใจมาก

ตารางชุดที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มผู้รับบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการ
ให้บริการ โดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการส่วนอาคารสถานที่

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	\bar{x}	S.D	ระดับความพอใจ
29. โดยภาพรวมทั้งหมดของการให้บริการส่วนอาคาร สถานที่ท่านมีความพึงพอใจในระดับใด	4.05	1.23	พอใจมาก
รวม	4.05	1.23	พอใจมาก

ข้อเสนอแนะที่มีต่อหน่วยสิ่งแวดล้อม

คำชมเชย	ข้อเสนอแนะ
1. ดีแล้วทำดีต่อไป 2. หน่วยสิ่งแวดล้อมก็ดีครับพยายามมีโครงการต่างๆ เพื่อสิ่งแวดล้อม มทส.ครับ 3. ทำงานดี 4. น่ารักทุกคน	1.เสนอให้เพิ่มวงเงินงบประมาณในการจัดการบริหารสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความยั่งยืนอย่างถาวร 2. ปัญหาเรื่องขยะยังทำให้ดีกว่านี้ได้อีก 3. การคัดแยกขยะต้นทางยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร